

## Développer ses compétences relationnelles au service d'une meilleure relation client

Un parcours d'acquisition des connaissances :

- Des formats de 3 à 12 mois
- De 3 à 9 capsules selon les parcours
- En présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement

### COM SKILLS - CAPSULE N°1

#### Développer son écoute active, son questionnement, sa reformulation

- L'art du questionnement, les 6 types de questionnement pour une phase de découverte optimum
- Développer la confiance grâce au questionnement stratégique afin d'engager une relation saine et confiante
- Les fondamentaux de l'écoute active au service de la vente
- Valider sa compréhension et se synchroniser

### COM SKILLS - CAPSULE N°2

#### Développer son écoute attentive au service de la confiance source de business durable

- Découvrir les quatre niveaux de l'écoute attentive pour développer la confiance
- S'attaquer au non-dit en matière de contenu
- S'attaquer au non-dit en matière de relation
- Valider sa compréhension et se synchroniser

### COM SKILLS - CAPSULE N°3

## Communiquer avec empathie

- Les outils du questionnement et de l'écoute attentive au service de l'empathie
- La clef de la reformulation des non-dits
- Les objections « machine à café » pour entrer dans le cerveau de l'acheteur
- L'exploitation des ressentis
- Communiquer avec les quatre niveaux de conscience
- Communiquer avec la conscience des « avantages » respectifs afin de mieux gérer la pression des interlocuteurs

### COM SKILLS - CAPSULE N°4

## Engager une relation pédagogique avec ses interlocuteurs

Pouvoir développer la compréhension chez l'autre d'un sujet, d'un point de vue, sans créer une relation de position dominante. Trouver pour soi la bonne posture.

- Engager un contenu sur sa forme pour la compréhension de l'autre
- Le travail cerveau gauche, cerveau droit à initier
- Mots clefs, messages clefs, essentiels
- Devenir didacticien dans son oralité

### COM SKILLS - CAPSULE N°5

## Développer la confiance dans vos relations

Dans le cadre d'une politique d'entreprise au service du business, Les réussites sur la durée sont basées sur la confiance.

- S'attaquer au non-dit en matière de relation et de contenu
- Ouvrir sa fenêtre de Johari
- Augmenter l'intensité de la relation (faits, expériences, opinions, ressentis)
- S'ouvrir aux autres pour favoriser la confiance
- Demander du feedback sur la qualité de la relation

## DISTANCE SKILLS - CAPSULE N°1

### S'installer dans la relation à distance

- Une évolution des outils du son vers l'image, favorable à la relation
- Le pouvoir du paraverbal et du non-verbal
- L'individu et la persona dans une communication en Home office
- S'installer confortablement au cœur de la relation client omnicanal

## DISTANCE SKILLS - CAPSULE N°7

### La communication à distance pour renforcer le lien

- Les contenus d'une communication qui fonctionnent et ceux qui fâchent, à distance et en période de crise (La pyramide de la communication)
- Une opportunité de développer son écoute active
- Ouvrir sa fenêtre de communication,
- Alimenter la communication interpersonnelle et renforcer les liens

### Méthode ACCEST©

**A**ccompagnement de la  
**C**onnaissance à la  
**C**ompétence  
**E**n **S**ituation de **T**ravail

☎ 01.53.32.50.40

✉ contact@lapersona.fr

🌐 www.lapersona-institut.fr